

## PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DAN KEPUASAN PASIEN DI RS. ISLAM IBNU SINA KABUPATEN PIDIE KOTA SIGLI

Putri Ilham Sari<sup>1</sup>, Eva Zulisa<sup>2</sup>, Cut Mainy Handiana<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Prodi Administrasi Rumah Sakit Program Sarjana, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Aceh, Provinsi Aceh

<sup>2,3</sup>Prodi Kebidanan Program Sarjana, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Aceh, Provinsi Aceh

Email: [putrisalman85@gmail.com](mailto:putrisalman85@gmail.com)

---

### Abstrak

Salah satu cara penting untuk melihat bahwa karyawan mempengaruhi kinerja organisasi adalah interaksinya dengan pelanggan. Adapun untuk mendapatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan adalah dengan mempertahankan dan meningkatkan kinerja karyawan. Rasa kepuasan pegawai akan mempengaruhi kinerja yang akan diberikan oleh pegawai tersebut. Oleh sebab itu timbulnya motivasi kerja dalam diri para pegawai berbeda antara pegawai yang satu dengan yang lain, perbedaan itu tidak saja antara pegawai yang memiliki tugas atau jabatan yang berbeda, akan tetapi juga antara pegawai yang bekerja di bagian yang sama. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Kabupaten Pidie Kota Sigli. Jenis penelitian survei dengan pendekatan korelasional, teknik pengambilan sampel secara *Purposive sampling* sehingga diperoleh sampel sebanyak 50 responden karyawan dan 50 responden pasien. Variabel dalam penelitian ini meliputi variabel eksogen/ independen yaitu kepuasan kerja, variabel endogen/ dependen yaitu kepuasan pasien, serta variabel intervening yaitu kinerja karyawan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,512. Kinerja karyawan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,468. Kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif secara langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien jalur masing-masing sebesar 0,445 dan 0,240, sehingga besarnya pengaruh total adalah 0,685.

**Kata Kunci:** Kepuasan kerja, Kinerja karyawan, Kepuasan pasien

### PENDAHULUAN

Setiap organisasi berusaha mencapai tujuannya sehingga mencoba berkonsentrasi pada beberapa aspek. Organisasi diharapkan untuk selalu menjaga pegawai atau karyawannya agar bekerja dengan baik dan efektif. Oleh karena itu organisasi yang bergerak di bidang jasa harus meningkatkan kinerja karyawan dikarenakan merupakan salah satu cara untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan (Nimalathanan, 2012).

Kepuasan konsumen menurut Evans & Lindsay (2007) adalah keluaran dari proses kinerja sebuah perusahaan yang dirasakan oleh konsumen, dimana hasilnya sesuai dengan harapan konsumen tersebut. Konsumen akan terpuaskan jika harapannya terpenuhi dan merasa bahagia jika harapannya terlampaui.

Kepuasan pelanggan berkaitan dengan kualitas dimana berdampak langsung pada prestasi produk. Apabila dikaitkan dengan industri jasa seperti rumah sakit maka yang dimaksud dengan produk adalah pelayanan yang diberikan oleh Sumber Daya Manusia (SDM) atau karyawan perusahaan kepada konsumennya, oleh karena itu dalam hal ini adalah pasien. Hal ini menunjukkan bahwa peranan SDM untuk tetap menjaga kepuasan pelanggan sangat besar (Hadi, 2016).

Karyawan di dalam industri jasa termasuk rumah sakit harus dapat mempengaruhi konsumen. Salah satu cara penting untuk melihat bahwa karyawan mempengaruhi kinerja organisasi adalah interaksinya dengan pelanggan. Untuk mendapatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja karyawan (Indrawati, 2013). Adapun mempertahankan kinerja karyawan untuk selalu berkualitas merupakan hal yang sangat sulit dilakukan oleh perusahaan jasa termasuk rumah sakit.

Hasil penelitian oleh Wididana (2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien, kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien serta pengaruh kepuasan pasien memediasi sebagian antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien.

Menurut Chairina (2019) pelayanan unggul merupakan sebuah strategi yang menang karena menghasilkan lebih banyak pasien/ klien baru atau bahkan lebih sedikit kehilangan klien, umumnya lebih banyak penyekatan dari persaingan harga serta lebih sedikit kesalahan yang membutuhkan kinerja pelayanan. Oleh karena itu persaingan yang semakin ketat menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/ layanan untuk selalu memperhatikan kebutuhan klien dengan memberikan pelayanan terbaik. Penyedia jasa/ layanan tidak cukup hanya mengejar kepuasan pasien, namun harus mencari dan menciptakan strategi baru serta tetap mempertahankan pelanggan-pelanggan setia yang sudah ada (Setyawan & Supriyanto, 2019).

Penelitian pada industri jasa khususnya rumah sakit swasta di Kabupaten Pidie Kota Sigli yaitu Rumah Sakit Islam Ibnu Sina terkait peningkatan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan serta dampaknya terhadap kepuasan pasien. Sehubungan dengan saat ini rumah sakit swasta semakin bersaing untuk mendapatkan pelanggan dan mencari pelanggan yang baru, sehingga manajemen rumah sakit harus berusaha maksimal untuk menjaga kepuasan klien atau pasiennya. Penelitian ini mencoba untuk menjembatani kesenjangan tersebut dengan menganalisis bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kepuasan pasien dengan kinerja karyawan sebagai variabel intervening. Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara positif terhadap kinerja karyawan?, apakah kinerja karyawan berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan pasien? serta apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan pasien?

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian survei dengan pendekatan korelasional. Analisis inferensial digunakan untuk menguji model empiris dan hipotesis dalam penelitian ini. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*). Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner berupa pernyataan dan pertanyaan dengan menggunakan *skala Likert* dengan interval mulai dari skor 1 sampai skor 3. Teknik pengambilan sampel secara *Purposive sampling* sehingga diperoleh sampel sebanyak 50 responden karyawan dan 50 orang pasien yang melakukan pengobatan di RS. Islam Ibnu Sina Kabupaten Pidie Kota Sigli. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang berisi pernyataan atau pertanyaan dengan skala *Likert*. Variabel dalam penelitian ini meliputi variabel eksogen/ independen yaitu kepuasan kerja, variabel endogen/ dependen yaitu kepuasan pasien, serta variabel intervening yaitu kinerja karyawan.

## HASIL dan PEMBAHASAN

### Sub Hasil

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Diperoleh hasil analisis nilai  $t$  hitung sebesar 4,175 dengan sig. 0,000. Nilai hitung tersebut ternyata lebih besar daripada nilai  $t$  tabel sebesar 1,625 dan nilai sig. lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,512.

Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien. Diperoleh hasil analisis nilai  $t$  hitung sebesar 3,424 dengan sig. 0,001. Nilai hitung tersebut ternyata lebih besar daripada nilai  $t$  tabel sebesar 1,656 dan nilai sig. juga lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,468.

Pengaruh kepuasan kerja terhadap kepuasan pasien. Diperoleh hasil analisis nilai  $t$  hitung sebesar 3,614 dengan sig. 0,001. Nilai hitung tersebut ternyata lebih besar daripada nilai  $t$  tabel sebesar 1,626 dan nilai sig. juga lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif secara langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien jalur masing-masing sebesar 0,445 dan 0,240, sehingga besarnya pengaruh total adalah 0,685.

Secara lebih rinci besarnya pengaruh langsung, tidak langsung dan pengaruh total dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut:

**Tabel 1. Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung serta Pengaruh Total Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Konsumen**

Pengaruh Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak langsung (melalui Kinerja Karyawan)	Pengaruh total
KepK → KK	0,512	—	0,512
KK → KepP	0,468	—	0,468
KepK → KepP	0,445	(0,512x0,468)	0,239

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian

## Pembahasan

### 1. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan analisis data secara statistik membuktikan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien jalur 0,512. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja maka karyawan akan memberikan kinerja terbaiknya. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Afandi (2016) mengenai dampak kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Afandi menyatakan bahwa karyawan yang puas kemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu yang lain dan bahkan melaksanakan kinerjanya melampaui standar.

### 2. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan analisis data secara statistik membuktikan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien jalur 0,468. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa apabila karyawan mampu menunjukkan kinerja yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa rumah sakit, dalam hal ini adalah pasien maka para pasien akan merasakan kenyamanan dan tidak akan mengeluh terhadap layanan yang diterimanya. Hasil ini bersinergi dengan penelitian oleh Amelia dan Rodhiyah (2016) menemukan bahwa kinerja karyawan dapat mempengaruhi kualitas layanan kepada pasien sehingga pasien merasa terpuaskan. Kinerja karyawan ini adalah kunci untuk menuju kesuksesan. Hal ini menandakan ukuran kinerja karyawan dalam industri jasa termasuk rumah sakit yang dapat dilihat dari seberapa besar tingkat kepuasan pasiennya.

### 3. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan analisis data secara statistik diperoleh hasil kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan positif secara langsung dan tidak langsung terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien jalur masing-masing sebesar 0,445 dan 0,240, sehingga besarnya pengaruh total adalah 0,685. Pengaruh langsung artinya kepuasan kerja berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien tanpa ada perantara. Pengaruh langsung berarti kepuasan kerja dapat mempengaruhi kepuasan pasien melalui variabel intervening, yang dalam penelitian ini menggunakan variabel kinerja. Hasil temuan dalam

penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Mailani & Muhadi (2016), mengungkapkan bahwa karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan kinerja yang positif terhadap pekerjaannya, serta pasien akan menyatakan puas jika karyawan mampu berkinerja melebihi harapan pasien sehingga mereka akan melakukan kunjungan ulang terhadap jasa layanan yang telah diterimanya.

## SIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan pelaksanaan sistem kompensasi dan karir yang baik, lingkungan kerja yang kondusif, adanya hubungan yang baik antara rekan sejawat dan atasan akan memicu kepuasan kerja karyawan, sehingga kemampuan teknis dan interpersonalnya menjadi lebih berkualitas. Apabila ada peningkatan kemampuan teknis dan interpersonal, hal tersebut menandakan adanya peningkatan kinerja. Pengelolaan kinerja karyawan yang baik terbukti akan mampu meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. Karyawan yang mampu menunjukkan kemampuan teknis maupun interpersonalnya dengan baik, akan senantiasa berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi pasien yang menerima jasa layanan kesehatannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2016). *Concept & Indicator Human Resources Management for Management Research*. Ed.1; Cet.1. Yogyakarta: Deepublish.
- Amelia, R., Rodhiyah. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap RS. Pelabuhan Jakarta)*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis S1 Undip.
- Chairina, Raden R.L. (2019). *Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia (Studi Kasus Kinerja Perawat Rumah Sakit)*. Penerbit Zifatama Jawa.
- Evans, James R., Lindsay, William M. (2007). *An Introduction to Six Sigma & Process Improvement*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Hadi, Irwan. (2017). *Buku Ajar Manajemen Keselamatan Pasien*; Ed.1, Cet.2. Yogyakarta: Deepublish.
- Indrawati, Ayu D. (2013). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta di Kota Denpasar*. Jurnal MATRIK: Vol.7, No.2. hal. 135-142.
- Mailani, Rindi., Muhadi. (2016). *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Manajemen di RSUD Bhakti Dharma Husada Surabaya*. Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo, Vol.2, No.2, hal. 89-99.
- Nimalathanan, B. (2012). *Job Satisfaction and Employee's Work Performance: A Case Study of People's Bank in Jaffna Peninsula Sri Lanka*.
- Setyawan, Febri E.B., Supriyanto, S. (2019). *Manajemen Rumah Sakit*. Penerbit Zifatama Jawa.
- Wididana, Kadek B.S. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng*. JAGADITHA : Jurnal Ekonomi & Bisnis, Vol.3, No.1, hal. 78-93.